

## SOMMAIRE

### CIVILITÉS

1	Salutations.....	6
2	Vendredi soir .....	8
3	Samedi soir .....	10
4	Dire au revoir.....	12
5	Faire ses excuses .....	14
6	Remerciements.....	16
7	Meilleurs vœux .....	18

### TÉLÉPHONE

8	Entrée en communication.....	20
9	Correspondant indisponible .....	22
10	Mauvais numéro .....	24
11	Répondeur téléphonique .....	26
12	Correspondant injoignable .....	28

### RENDEZ-VOUS ET INVITATIONS

13	Prendre rendez-vous .....	30
14	Obtenir un rendez-vous .....	32
15	Autour du pot .....	34
16	Contretemps .....	36
17	Inviter de vive voix.....	38
18	Courrier d'invitation.....	40
19	Orienter un visiteur.....	42

### VOYAGES

20	Conseiller un voyageur .....	44
21	Prendre un taxi .....	46

22	Louer une voiture.....	48
23	Prendre l'avion .....	50
24	Prendre le train.....	52
25	Réclamations voyageurs .....	54
26	Accueillir un voyageur.....	56
27	Vous avez fait bon voyage ?.....	58
28	Itinéraires .....	60

### HÔTELS RESTAURANTS

29	Réserver une chambre .....	62
30	Arrivée à l'hôtel.....	64
31	Réclamer à la réception .....	66
32	Une table de libre .....	68
33	Menu du chef .....	70
34	Vérifier l'addition .....	72

### RÉUNIONS

35	Forum d'entreprises .....	74
36	Biographie des intervenants .....	76
37	Ordre du jour.....	78
38	Salle de réunion.....	80
39	Ouvrir une réunion.....	82
40	Points de vue .....	84
41	Polémiques .....	86
42	Conclure une réunion .....	88
43	Compte-rendu de réunion.....	90



# DISCOURS

44	Présenter un conférencier.....	92
45	Porter un toast.....	94
46	Ouvrir un séminaire.....	96
47	Exposer le pour et le contre.....	98
48	Proposer des solutions.....	100
49	Évolution des ventes.....	102
50	Parts de marché.....	104

# RESSOURCES HUMAINES

51	Postuler un emploi.....	106
52	Curriculum vitae.....	108
53	Recommandation.....	110
54	Entretien d'embauche.....	112
55	Notes d'information.....	114
56	Bruits de couloir.....	116
57	Règles internes.....	118
58	Congé maladie.....	120
59	Formation professionnelle.....	122
60	Accident du travail.....	124
61	Horaires variables.....	126

# ACHAT - VENTE

62	Entretien de vente.....	128
63	Télémarketing.....	130
64	Demander des information.....	132
65	Passer commande.....	134
66	Annuler une commande.....	136
67	Problèmes de livraison.....	138
68	Délais de paiement.....	140
69	Contester une facture.....	142

# BANQUE - ASSURANCE

70	Services bancaires.....	144
71	Réclamer à la banque.....	146
72	Questions à l'assureur.....	148
73	Déclarer un sinistre.....	150
74	Contester une indemnisation.....	152

TABLEAU DES CONTENUS.....		154
---------------------------	--	-----